

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 1998. *Metode penelitian*. Yogyakarta. Pustaka pelajar.
- Engel, James F. Roger. D. B and Paul W.M. 1995. *Consumer Behavior. Internasional*. edition forth direyden press.
- Fitzsimmons, J.A.and Fitzsimmons, M.J. 2000. *Service Management : Operation, Strategy, and Information Technology*, 3th ed, McGraw-Hill, New Jersey.
- Fraser. T. M. 1998. *Stres dan kepuasan kerja*. Jakarta. Pustaka binaman presindo.
- Kotler, Phillip. 2000. *Marketing Management*, The Millenium Edition. New Jersey : Prentice,Hall.
- Kuncoro, Sudirman dan Sampara Lukman. 1999. "Visi, Misi, dan Manajemen Pelayanan
- Mardalis. 2004. *Metode penelitian*. Jakarta. PT Bumi aksara.
- Masyarakat Peduli Pelayanan Publik 2007. (MP3).*Konsolidasi gerakan menuntut tanggung jawab Negara untuk pemenuhan hak dasar melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang adil dan berkualitas*". Jaringan Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3). Bandung.
- Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A. ; Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, Dwayne D. Gremler, 2006. *Service marketing : Integrated Customer Focus Across The Firm*, 4th ed, McGraw-Hill, New York,
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah, 2006. *metode penelitian kuantitatif : teori dan aplikasi*. Jakarta. PT raja Grafindo.
- Rahmawati. 2005. *Tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan dari unit pelayanan pelanggan PT. PLN (PERSERO) wilayah Lampung cabang Tanjung Karang*. (skripsi). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Bandar Lampung

- Ratminto dan Winarsih. 2005. manajemen pelayanan, pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta.Pustaka pelajar.
- Santoso, Panji. 2008. *Administrasi Publik*. Bandung. Aditama.
- Subroto, Budiarto. Diah Natalisa. 2003. Article : *Effects of Commitment on Service Quality to Increase Customer Satisfaction of domestic airlines in Indonesia*. Singapore.
- Sugiyanti. 1999. *Strategi Pelayanan Prima*. Jakarta. Bahan diklat SPAMA LAN.
- Sugiyono. 1999. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : CV Alfabeta.
- Supranto. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa pasar*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Supranto. J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa pasar*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Supranto. J 2000. teknik sampling : untuk survey dan eksperimen. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Supriyanto, E dan Sugiyanti, S. 2001. *Operasional layanan prima*. Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Thoha, M. 1991. *Perspektif Prilaku Birokrasi*. Jakarta. Rajawali.
- Tjiptono Fandy. 2000. *Prinsip- Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.

Dokumen :

- Keputusan Menteri PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2004
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Bupati pesawaran Nomor 11 tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan
- Peraturan Bupati Pesawaran Nomor 35 tahun 2009 tentang Uraian tugas Jabatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Pesawaran.

Website :

<http://www.InternetEvolution.com>

<http://www.simmandiri.com/site/ket-definisi.php>

<http://www.simmandiri.com/site/ket-definisi.php?p=ktp>

<http://www.lmfeui.com/uploads/file17-XXX-Juli-2002.PDF>

Wawancara :

Irwan zaini Mahasiswa Ilmu Pemerintahan Unila yang PKL di Disdukcapil Pesawaran.

Ibu Sri setiani tanggal 11 april 2010 pukul 10 Wib warga desa bagelen jl.tamtama kabuapten pesawaran.

Bapak Safrizal warga Desa Padang Ratu pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30 WIB.

Ibu Maya Rohata S.Pd.i warga Desa Padang ratu pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30 WIB.

Munawar Aggarudin warga desa padang ratu pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 15 15 WIB.

Bapak Azra Aria faza Sekretaris desa padang ratu pada tanggal 21 april 2010 ± pukul 16.30 WIB.

Ibu Trisni warga desa Bagelen III pada tanggal 24 April 2010 ± pukul 09.30 WIB.

Bapak Iwan warga Desa bagelen III pada tanggal 24 April 2010 ± pukul 11.00 WIB.

Bapak Edy Susanto warga desa Bagelen IV tanggal 24 April 2010 ± pada pukul 10.00 WIB.

Rosita Warga desa bagelen III tanggal 24 April 2010 ± pukul 13.00 WIB

Bapak Budi Setiawan warga desa Batang Hari ogan tanggal 22 April ± pukul 08.15 WIB

Bapak Mardiko warga desa Batang hari ogan tanggal 22 April ± pukul 09.00 WIB

Bapak Jumali Kepala Desa Sinar jati pada tanggal 22 April ± pukul 10.15 WIB.

Bapak Budiman Warga desa Sinar Jati tanggal 22 April 2010 ± pukul 11.00 WIB

Bapak Sunaryo warga desa Sinar jati tanggal 22 April 2010 ± pukul 12.00